

EFFECT OF ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ON PERFORMANCE THROUGH NURSE WORK ETHOS

Yuliani Budiarti^{1*}, M, Syafwani², Lukman Harun³, Muhsinin⁴

University of Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

Email : yuliani@stikesmb.ac.id, m.syafwanibjm@gmail.com,

harunlukman@gmail.com, edomuhsin@yahoo.com

Abstrak

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dari seorang perawat memegang peranan yang sangat penting mengingat kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya citra sebuah Rumah Sakit. Perawat dengan OCB yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga berpengaruh terhadap kinerja sehari-hari. Guna mencapai hal tersebut maka diperlukan etos kerja. Etos kerja yang tinggi pada diri seorang perawat dapat meningkatkan motivasi dan semangat sehingga kinerja yang dihasilkan juga akan baik, dan kinerja yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh OCB terhadap kinerja melalui etos kerja perawat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian analitik korelasional dengan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian seluruh perawat pelaksana dengan jumlah 95 orang. Uji analisis menggunakan teknik statistik inferensial dan model *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh langsung OCB terhadap kinerja perawat pelaksana dengan *p value* 0,002 dan pengaruh tidak langsung antara OCB terhadap kinerja perawat pelaksana melalui etos kerja dengan *p value* 0,001. Dengan adanya OCB seorang perawat dapat menghasilkan kinerja yang baik melalui etos kerja yang tinggi sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada pasien.

Kata Kunci: Etos Kerja, Kinerja, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Abstract

Organizational Citizenship Behavior (OCB) of a nurse plays a very important role considering the quality of nursing services provided is one of the determining factors for the good and bad image of a hospital. Nurses with good OCB can create a comfortable working atmosphere that affects daily performance. In order to achieve this, a work ethic is needed. A high work ethic in a nurse can increase motivation and enthusiasm so that the resulting performance will also be good, and good performance is a bridge in answering the guarantee of the quality of health services provided to patients. The purpose of this study was to analyze the effect of OCB on performance through the work ethic of nurses. This study uses a quantitative approach, this type of correlational analytic research with a cross sectional design. The research sample was all practicing nurses with a total of 95 people. The analysis test uses inferential statistical techniques and the *Partial Least Square (PLS)* model. The results showed that there was a direct effect of OCB on the performance of implementing nurses with a *p value* of 0.002 and an indirect effect of OCB on the performance of implementing nurses through work ethic with a *p value* of 0.001. With OCB, a nurse can produce good performance through a high work ethic so that the quality of services provided can provide patient satisfaction.

Keywords: *Work Ethics, Performance, Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan sehingga harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan untuk memperoleh kepuasan masyarakat. Undang-undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa RS wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan RS. Berdasarkan undang-undang tersebut di atas, maka penting bagi profesi keperawatan untuk mengintegrasikan mutu dan kualitas yang baik ke dalam sistem pelayanan di Rumah Sakit (Depkes 2009). Selain itu Rumah Sakit juga dituntut untuk lebih cepat beradaptasi terhadap perubahan terutama di pelayanan yang sifatnya bersentuhan langsung dengan pasien, seperti pelayanan keperawatan khususnya saat memberikan asuhan keperawatan.

Keperawatan merupakan salah satu profesi di dunia kesehatan. Sebagai profesi yang terstandar tentunya pelayanan yang diberikan harus profesional, sehingga para perawat harus memiliki kompetensi yang memenuhi standar praktik keperawatan. Perawat dalam melakukan praktek dan tindakan keperawatan akan berkolaborasi dengan profesi kesehatan lainnya saat memberikan pelayanan dengan memperhatikan kode etik dan moral profesi agar masyarakat menerima pelayanan dan asuhan keperawatan yang bermutu (Saroso, 2017).

Peran perawat dalam institusi layanan seperti di Rumah Sakit menempati peran yang dianggap vital karena selain memberikan pelayanan secara langsung, dalam kesehariannya tidak lepas dari sebuah sistem organisasi untuk menjalankan fungsi manajemen, karena itu Rumah Sakit sangat memerlukan sumber daya manusia yang loyal terhadap pekerjaan, aktif bekerja (*extra role*), selalu berinovasi, adanya keterbacaan ilmu pengetahuan terhadap pelayanan, taat terhadap aturan dan taat tertib yang ada dan

rasa memiliki yang tinggi terhadap Rumah Sakit, hal inilah yang dinamakan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

OCB merupakan istilah bagi seseorang yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya atau dapat juga disebut sebagai perilaku *extra role* karena perilaku yang diberikan seseorang melebihi tugas utamanya. Peran OCB dianggap vital dan sangat menentukan kinerja organisasi yang berjalan khususnya di Rumah Sakit.

Selain sebagai unsur yang unik dari perilaku individu dalam dunia kerja, OCB juga menjadi aspek yang hampir jarang didapatkan dalam lingkup pemberi pelayanan khususnya pada profesi perawat.

Pelaksanaan budaya OCB yang baik pada setiap komponen atau kelompok erat kaitannya dengan etos kerja. Etos kerja merupakan sikap, kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Etos kerja yang tinggi dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya serta sistem nilai yang diyakininya, sehingga dalam etos tersebut terkandung semangat yang amat kuat untuk menyempurnakan sesuatu secara optimal, lebih baik dan bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sesempurna mungkin.

Etos kerja seorang perawat yang tinggi saat melaksanakan tugas dan kewajibannya akan menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja (prestasi kerja) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sehat maupun yang sakit.

Rumah Sakit X merupakan salah satu institusi pemberi pelayanan kesehatan milik pemerintah kota dengan klasifikasi kelas C. Berdasarkan ketetapan akreditasi oleh tim Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS)

yang dilaksanakan pada bulan November 2017 Rumah Sakit ini mendapatkan predikat bintang 4 (Akreditasi tingkat utama) yang menyediakan pelayanan umum dan spesialis. Berdasarkan data dari bidang kepegawaian Rumah Sakit masih banyak didapatkan pegawai yang terlambat masuk kerja, jarang mengikuti apel pagi, penurunan motivasi kerja dan kurangnya sikap positif terhadap pekerjaan. Data lain yang didapat dari bagian penjamin mutu asuhan keperawatan Rumah Sakit, pihak manajemen tidak pernah melakukan evaluasi terhadap kinerja perawat, hal ini dikarenakan belum adanya format penilaian yang baku tentang kinerja perawat. Data yang didapat dari survey kepuasan pasien yaitu tingkat kepuasan pasien berada pada angka 78 % sedangkan target Rumah Sakit untuk pencapaian tingkat kepuasan pasien yang berpedoman pada standar (Permenkes) yaitu $\geq 90\%$. Survey pada enam bulan selanjutnya terjadi penurunan yang drastis terhadap tingkat kepuasan pasien dari 78,0% menjadi 68,0%.

Berdasarkan fenomena di atas dapat dilihat gambaran suatu masalah pada etos kerja perawat yang berdampak pada kinerja perawat sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang

diterima. Dilain sisi Rumah Sakit tersebut mempunyai visi menjadi Rumah Sakit yang unggul dalam pelayanan dan berkarakter serta memperoleh predikat bintang 4 tetapi pelayanan yang diberikan tidak sejalan dengan visi dan predikat tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif, menggunakan pendekatan analitik korelasional dengan rancangan *cross sectional*. Semua populasi pada penelitian ini dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu seluruh perawat pelaksana yang bekerja di RS IBB dengan jumlah 95 orang. Teknik sampling yang digunakan yaitu total sampling dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Analisis data menggunakan teknik statistik inferensial dan model *Partial Least Square* (PLS)

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menguraikan deskripsi masing-masing variabel dan pengaruh antar variabel.

Analisis Deskriptif:

Tabel 1
Distribusi Frekuensi *Organisational Citizenship Behavior* (OCB)

No	OCB	N		Mean	Median	SD
		Valid	Missing			
1	<i>Alturism</i>	95	0	17.75	18.00	1.280
2	<i>Sprotmanship</i>	95	0	17.88	18.00	1.336
3	<i>Organizatal Compliance</i>	95	0	21.20	21.00	1.499
4	<i>Organizatal Loyalty</i>	95	0	17.77	18.00	1.567
5	<i>Vivic Virtue</i>	95	0	17.63	17.00	1.437
6	<i>Conscientiousness</i>	95	0	18.02	18.00	1.280
7	<i>Self Development</i>	95	0	17.54	18.00	1.420

Tabel 1. menunjukan nilai mean dari 7 dimensi OCB rata-rata berada pada nilai

18.26 sehingga dapat disimpulkan perawat pelaksana mempunyai OCB yang baik

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Etos Kerja Perawat

Item	N		Mean	Median	SD
	Valid	Missing			
Total	95	0	67.44	68.00	3.858

Tabel 2. Hasil analisis pada variabel etos kerja perawat pelaksana menunjukkan *grand mean* berada pada nilai 67,44 (kategori tinggi) sehingga dapat

disimpulkan perawat pelaksana mempunyai etos kerja yang tinggi.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Pelaksana

Item	N		Mean	Median	SD
	Valid	Missing			
Total	95	0	56,1	56.00	5.384

perawat pelaksana mempunyai kinerja yang baik.

Tabel 3. Hasil analisis variabel etos kerja perawat pelaksana menunjukkan *grand mean* berada pada nilai 56,1 (kategori baik) sehingga dapat disimpulkan

Analisis Pengujian Hipotesis Inner Model:

Tabel 4
Hasil Pengujian Hipotesis Inner Model

Hubungan	Koefisien jalur	T-stat	p-value
Hubungan <i>Organisational Citizenship Behavior (OCB)(X)</i> - > etos kerja perawat (Z)	0,737	21.853	0.000
Hubungan etos kerja (Z) - > kinerja perawat (Y)	0,454	3.563	0.000
Hubungan langsung <i>Organisational Citizenship Behavior (OCB)(X)</i> - > kinerja perawat (Y)	0.340.	3.068	0.002
Hubungan tak langsung <i>Organisational Citizenship Behavior (OCB)(X)</i> - > kinerja perawat (Y) melalui etos kerja (Z)	0.334.	3.396	0.001

Dari pengujian inner model, didapatkan hasil:

1. Hasil pengujian pengaruh OCB (X) terhadap etos kerja perawat pelaksana (Z) didapatkan nilai koefisien 0,737 dengan nilai T-statistik 21.853 dan *p* value 0,000
2. Hasil pengujian pengaruh etos kerja (Z) terhadap kinerja perawat pelaksana (X) didapatkan nilai koefisien 0,454 dengan nilai T-statistik 3.563 dan *p* value 0,000
3. Pengujian pengaruh langsung OCB (X) terhadap kinerja perawat pelaksana (Y), diperoleh nilai koefisien *inner wight* 0,340, dengan nilai T-statistik sebesar 3,068 dan *p* value sebesar 0,002. Nilai T-statistik > 1,96 dan *p* value > 0,05,

maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara OCB terhadap kinerja perawat pelaksana (Y).

4. Pengujian pengaruh tidak langsung antara OCB (X) terhadap kinerja perawat pelaksana (Y) melalui etos kerja (Z), diperoleh nilai koefisien *inner wight* 0,334, dengan nilai T-statistik sebesar 3,396 dan *p* value sebesar 0,001. Nilai T-statistik > 1,96 dan *p* value > 0,05, maka terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara OCB (X) terhadap kinerja perawat pelaksana (Y) melalui etos kerja (Z).

Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Tabel 5
Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Pengaruh	T-Statistic	P-value	Hasil
-----------	----------	-------------	---------	-------

H1	Adanya Pengaruh yang signifikan antara OCB terhadap Etos kerja	21.853	0.000	Diterima
H2	Adanya Pengaruh yang signifikan antara Etos kerja terhadap Kinerja	3.563	0.000	Diterima
H3	Adanya Pengaruh yang signifikan antara OCB terhadap Kinerja	3.068	0.002	Diterima
H4	Adanya Pengaruh tak langsung variabel OCB terhadap kinerja melalui etos kerja.	3.396	0.001	Diterima

Berdasarkan sajian tabel 5, dapat diketahui bahwa dari empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, keseluruhan memiliki nilai T-statistic > 1,96 dan p value < 0,05. sehingga dapat disimpulkan semua hipotesis diterima dan memiliki pengaruh yang signifikan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Langsung OCB terhadap Kinerja Perawat

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam kehidupan sehari-hari lebih dikenal sebagai kontribusi atau peranan yang sangat besar yang diberikan oleh seseorang, melebihi tugas dan kewajiban yang dibebankan pada seseorang tersebut di tempat kerjanya. OCB ini melibatkan beberapa perilaku seperti perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra atau tambahan, patuh terhadap berbagai macam aturan dan prosedur yang diberlakukan di tempat kerja. Perilaku-perilaku tersebut menggambarkan nilai tambah seseorang dan dapat dikatakan juga seseorang tersebut mempunyai perilaku prososial yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu, dimana seseorang dengan perilaku seperti yang diuraikan di atas sangat jarang ditemui (Aldag & Resckhe, 2017). Perilaku sukarela yang dilaksanakan dikenal juga sebagai perilaku *extra-role behaviour* yang dalam studi ini dikenalkan sebagai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Perilaku OCB tidak terdapat pada *job description* seorang perawat tetapi sangat diharapkan dimiliki dan diaplikasikan oleh semua perawat karena sangat mendukung peningkatan keefektifan dan keberlangsungan hidup sebuah rumah sakit khususnya dalam lingkungan bisnis yang bergerak di bidang

kesehatan yang saat ini persaingannya semakin tajam. Artinya, seseorang yang memiliki OCB yang tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu (*Reward*).

OCB merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang perawat. Dengan mengaplikasikan perilaku *extra-role* dan secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi standar tugas yang diberikan maka secara umum akan menghasilkan kinerja yang memuaskan. Bagian penting dari OCB yang mempengaruhi kinerja perawat diantaranya *altruism*, *sportmanship*, *organizational compliance*, *organizational loyalty*, *civic virtue*, *conscientiousness* dan *self-development*. Secara umum *altruism* digambarkan sebagai suatu perilaku dimana seseorang lebih mengutamakan kepentingan orang lain, membantu orang lain secara sukarela yang bukan merupakan tugas dan kewajibannya. Seseorang dengan perilaku *altruism* ini sangat diperlukan dalam dunia kerja karena dengan perilaku saling membantu saat menyelesaikan sebuah pekerjaan maka akan mendatangkan hasil atau kinerja yang memuaskan.

Pada studi ini didapatkan *altruism* perawat pelaksana berada pada kategori baik, dimana pada saat melaksanakan tugas dan kewajiban yaitu memberikan asuhan keperawatan pada klien yang seharusnya dilakukan secara komprehensif perawat menunjukan perilaku saling membantu sesama rekan kerja tanpa diminta, peduli terhadap pekerjaan teman, tingkat toleransi tinggi, secara sukarela memberikan bantuan terhadap teman sejawat yang membutuhkan. Suasana kerja dengan *altruism* yang tinggi diutarakan oleh perawat sangat meringankan beban kerja yang sebagian besar *overload* karena saat

ini jumlah pasien yang dirawat seringkali melebihi jumlah pemberi pelayanan (perawat), sehingga dengan adanya *altruism* yang tinggi antar sesama perawat sangat meringankan beban dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga kualitas asuhan keperawatan yang diberikan dapat mencakup semua aspek, mulai dari aspek biologis (sistem organ dan fungsinya), aspek psikologis (kejiwaan), aspek sosial atau interaksi klien dengan orang dan lingkungan sekitar selama dirawat, dan aspek spritual atau hubungannya dengan pencipta sehingga dengan komprehensifnya pelayanan yang diberikan berdampak pada kinerja yang dihasilkan yaitu meningkatnya kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan oleh perawat. Hal tersebut di atas akan meningkatkan performa sebuah Rumah Sakit dipandangan masyarakat. Hasil studi ini sejalan dengan penelitian Chelagat et al (2015) yang menunjukan adanya pengaruh *altruism* terhadap kinerja pegawai yang berdampak pada meningkatnya kualitas suatu institusi.

Dimensi ke 2 dari OCB yang tidak kalah penting dalam hal pengaruhnya terhadap kinerja perawat yaitu *sportmanship*, dimana *sportmanship* ini menggambarkan suatu perilaku yang menunjukan rasa kerelaan atau toleransi untuk bertahan bekerja pada sebuah organisasi atau institusi tanpa mengeluh, walaupun situasi kondisi atau keadaan organisasi/institusi tersebut kurang menyenangkan. Podsakoff (2000) memaparkan sampai sekarang ini dimensi *sportmanship* masih kurang mendapatkan perhatian dan juga seharusnya memiliki cakupan yang lebih luas seperti seseorang tidak hanya mampu bertahan dalam ketidakpuasan akan tetapi juga harus tetap bersikap positif serta bersedia mengorbankan kepentingannya sendiri demi kelompok.

Hasil studi ini mengemukakan bahwa *sportmanship* dari para perawat berada pada kategori baik, dimana dalam melakukan kewajibannya sebagai pemberi pelayanan, perawat menunjukan perilaku yang positif seperti tidak mudah mengeluh walaupun sering terjadi *overload* pekerjaan karena banyaknya pasien yang rawat inap,

memahami aturan dan kebijakan Rumah Sakit walau terkadang mempunyai pemikiran dan penilaian yang berbeda dan tetap berusaha menghasilkan kinerja yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada semua klien. Hal ini selaras dengan studi yang dilakukan Nufus (2011), bahwa perilaku *sportmanship* yang baik akan sangat membantu para karyawan dalam menghasilkan kinerja yang baik juga.

Selain *sportmanship*, dimensi *organizational compliance* juga harus diaplikasikan dalam tatanan pemberian layanan, dimana seseorang yang melaksanakan *organizational compliance* akan menunjukkan suatu sikap menerima peraturan dan prosedur yang berlaku di atas organisasi. Hal ini tercermin dalam perilaku individu yang tidak mudah melanggar peraturan kendati tanpa diawasi (Robbins. S. P 2016). Podsakoff & M. Kenzie (2006) juga menjelaskan bahwa perilaku *organizational compliance* sangatlah penting dimiliki oleh seorang pekerja yang akan mendukung kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan kerja. Pekerja menampakan suatu sikap menerima peraturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi dan perilaku yang tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan walaupun tidak mendapatkan pengawasan atau tanpa sanksi sekalipun. Seorang pekerja dengan perilaku *organizational compliance* akan lebih mengutamakan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan sehingga mendapatkan kinerja yang memuaskan.

Selanjutnya hasil studi ini juga memaparkan bahwa perilaku *organizational compliance* para perawat berada pada kategori baik, hal ini dibuktikan dengan perilaku yang ditampilkan dalam keseharian saat memberikan asuhan keperawatan selalu berusaha sesuai standar prosedur operasional sehingga minimal sekali klien yang melakukan komplain, berusaha mentaati aturan dan tata tertib yang dibuat oleh ruangan/rumah sakit walaupun tanpa pengawasan dan berusaha semaksimal mungkin menjalankan aturan yang telah disepakati sehingga hasil evaluasi kinerja perawat dalam bentuk pemberian layanan asuhan keperawatan mendapatkan hasil

dengan kategori memuaskan dari klien yang dirawat.

Aspek *organizational loyalty* pun merupakan dimensi yang seharusnya dimiliki oleh para pekerja. dimana individu akan berupaya mempromosikan citra organisasi atau institusinya kepada dunia luar. Selain itu juga berupaya melindungi organisasi/institusi dari ancaman eksternal serta tetap bertahan bekerja walaupun keadaan kurang menguntungkan dan penuh dengan resiko. Seorang pekerja yang memiliki perilaku *organizational loyalty* akan melaksanakan semua tugas dan kewajiban dengan penuh rasa tanggungjawab untuk mempertahankan keberlangsungan sebuah organisasi/institusi sehingga akan berbanding lurus dengan kinerja yang dihasilkan. Studi yang dilakukan Sanson et. al (dalam Islam, Ahmad, Ahmed dan Mohammad, 2012) menyebutkan individu dengan *organizational loyalty* yang tinggi akan memutuskan tetap bekerja di suatu institusi lebih lama walaupun tidak ada *benefit* tambahan dibandingkan individu dengan *organizational loyalty* rendah. Hasil studi ini sejalan dengan uraian di atas dimana para perawat memiliki *organizational loyalty* baik yang ditunjukkan dengan berperilaku selalu berupaya membangun citra positif ruangan/rumah sakit kepada semua klien dan lingkungan luar, pada setiap kesempatan saat bekerja selalu menjaga nama baik ruangan/rumah sakit, tetap bekerja dengan penuh akontabilitas walaupun terkadang *reward* yang didapatkan kurang sebanding dengan kerja yang telah dilakukan.

Selain itu *civic virtue* merupakan salah satu dimensi dari OCB yang harus dimiliki oleh pekerja. *Civic virtue* dapat diaplikasikan dengan cara melibatkan diri dalam suatu aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Redman dan Snape (dalam Bukhari, 2018) menyebutkan bahwa *civic virtue* dapat diperlihatkan dengan cara komitmen terhadap pasien dan rekan kerja, bersedia untuk melakukan usaha lebih untuk meningkatkan produktivitas kinerja. Hasil studi inipun menunjukan bahwa para perawat memiliki *civic virtue* yang baik, dibuktikan

dengan data para perawat memperlihatkan rasa memiliki terhadap institusi tempat bekerja, berpartisipasi aktif secara mandiri untuk ikut serta dalam berbagai kegiatan baik kegiatan yang bersifat ilmiah maupun kegiatan umum yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan keperawatan yang diberikan kepada klien. Secara sukarela berpartisipasi, bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh ruangan/rumah sakit, aktif mengemukakan gagasan-gagasan serta melakukan pengamatan terhadap sesuatu hal yang merupakan ancaman maupun peluang bagi ruangan/rumah sakit. Dimensi *civic virtue* yang dilakukan oleh para perawat terutama dalam hal secara mandiri mengikuti pelatihan seminar dan kegiatan ilmiah lain untuk peningkatan pengetahuan dan *skill* serta pengembangan diri berpengaruh terhadap kinerja dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang dibuktikan dengan berkurangnya lama hari rawat dari beberapa pasien dengan kasus yang kompleks.

Conscientiousness merupakan suatu dimensi yang juga penting dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaan sehingga kinerja yang dihasilkan akan memuaskan. Organ (1998) dalam Kusdi (2011) menggambarkan *conscientiousness* sebagai suatu perilaku individu yang menunjukkan upaya guna meningkatkan kemampuan untuk menjalankan tugasnya secara kreatif agar kinerja organisasi meningkat. Perilaku *conscientiousness* perawat dalam studi ini berada dalam kategori baik sehingga berdampak positif terhadap kinerja yang dihasilkan. Dalam hal ini perawat berupaya untuk meningkatkan kemampuannya dalam memberikan asuhan keperawatan dengan cara kreatif dan inovatif berdasarkan *evidence based nursing practice* yang *up to date* sehingga terjadi peningkatan kinerja dari perawat dalam pemberian layanan keperawatan. Hal ini selaras dengan studi yang dilakukan Nufus (2011) dimana perilaku *conscientiousness* yang baik dari para karyawan berdampak pada peningkatan kinerja. Studi lain oleh Ladd dan Henry (dalam Islam, et.al, 2012) *conscientiousness*

merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dimensi terakhir dari OCB yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja yaitu *Self-development*. Dimensi ini merupakan suatu bentuk perilaku individu yang berkaitan dengan upaya meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta kemampuan tanpa diminta. Dengan meningkatnya pengetahuan, *skill* dan kemampuan seseorang maka akan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan yang nantinya akan berdampak pada peningkatan kinerja. Studi Chelagat et al (2015) yang menyatakan *self-development* seorang pekerja sangat berpengaruh terhadap kinerja. Nufus (2011) menguatkan bahwa perilaku *self-development* perawat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Senada dengan uraian di atas para perawat pada studi ini mempunyai *self-development* yang baik seperti menampilkan perilaku selalu berupaya mengikuti dan beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di ruangan/rumah sakit tempat bekerja dan berusaha secara mandiri mengikuti perkembangan yang terjadi di dunia keperawatan misalnya secara swadaya dengan kemauan dan biaya sendiri mengikuti pelatihan-pelatihan terbaru yang bersifat formal maupun informal.

Berdasarkan semua uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa 7 dimensi penting dari OCB yang mempengaruhi kinerja perawat diantaranya *altruism*, *sportmanship*, *organizational compliance*, *organizational loyalty*, *civic virtue*, *conscientiousness* dan *self-development* dari perawat yang menjadi sampel pada studi ini berada pada kategori baik dimana hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan secara komprehensif kepada semua klien yang meliputi 4 aspek yaitu biopsikososial dan spiritual sehingga dapat disimpulkan OCB mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja perawat pelaksana. Sejalan dengan studi di atas, Ticoalu. L.K, (2013) mengemukakan bahwa OCB berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat.

Pengaruh langsung antara OCB terhadap etos kerja perawat

Etos kerja memberikan arti sikap, kepribadian, watak serta keyakinan seseorang terhadap sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Etos kerja dapat dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya serta nilai yang diyakini dan di dalam etos terkandung makna semangat yang kuat untuk menyelesaikan sesuatu secara maksimal, berusaha mendapatkan hasil yang lebih baik serta berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sesempurna mungkin.

Etos kerja sangat erat kaitannya dengan akhlak kepribadian dan perilaku dalam melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan dan aspek ini dapat membentuk seseorang untuk memiliki pola pikir yang cerdas, keyakinan yang kuat, semangat tinggi dan komitmen yang melandasi keyakinan bekerja untuk mendapatkan prestasi (Vigoda, E., & Goliembiewski, R.T2018).

Hasil studi menunjukan OCB mempunyai pengaruh terhadap etos kerja perawat. Seorang perawat yang melakukan pekerjaan melebihi kewajibannya, selalu mengutamakan kepentingan orang lain melebihi kepentingan diri sendiri, bersedia untuk melakukan pekerjaan ekstra di luar kewajiban, selalu mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan di tempat kerja dapat dikatakan memiliki OCB yang tinggi. Seseorang dengan perilaku OCB akan menunjukan semangat dan motivasi yang besar dalam melaksanakan pekerjaan, menyelesaikan secara optimal bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja sesempurna mungkin. Etos kerja yang tinggi dapat membentuk seorang perawat untuk berpikir cerdas dan kreatif, mempunyai suatu keyakinan dan semangat untuk melakukan pekerjaan sehingga dapat menghasilkan prestasi.

Hasil studi ini sejalan dengan penelitian Sugianto (2010) bahwa seorang perawat dengan OCB yang baik akan mempengaruhi etos kerja perawat tersebut. Kemudian didukung juga oleh studi Elfina dalam Hardaningtyas (2018) dimana OCB dapat mempengaruhi etos kerja karena di

dalam OCB terdapat kepribadian yang *trait extraversion*, *openness to experience* dan *conscientiousness* yang berarti karakter individu atau karyawan mudah bergaul dan menyenangkan, banyak bicara tetapi penuh ilmu, aktif dan asertif, suka berteman dan memiliki kepedulian yang tinggi, semangat yang tinggi dalam menyelesaikan masalah dengan prinsip etika dan moral demi kesuksesan bersama. Hasil studi ini juga diperkuat oleh Karim. A (2018) yang menemukan bahwa OCB mempunyai pengaruh yang besar terhadap etos kerja pegawai.

KESIMPULAN

Budaya atau perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat membantu meringankan beban kerja perawat sebagai pemberi layanan keperawatan dan dengan etos kerja yang tinggi menjadi sarana dalam menghasilkan kinerja yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldag & Resckhe (2017). *Organizational Citizenship Behavior*. 13 Three. Edition, USA: Pearson International Edition, Prentice -Hall.
- Bukhari (2018). Mengenal *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Forum Manajemen Prasetya Mulya* No 82 April 2018
- Chelagat, et al (2015). *Organizational Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization*. *Academy of Management Journal*, Vol. 7, No. 4, 2015 pp. 502 – 522: Diakses 12 Oktober 2021
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI
- Elvina & Hardaningtyas (2018). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Prestasi Kerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Langsa*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 12 (No. 2) hal 143. Diakses pada 15 oktober 2018
- Islam, Akhmad, Ahmed & Mohammad (2012), *Analisis Sikap Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja Dalam Menentukan Efektivitas Kinerja Organisasi di Garnisun Tetap III Surabaya*, Suarabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Islam et al (2012). *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika
- Karim .A (2018). *Organizational Citizenship Behavior and the Quantity-Quality and Work Ethicc of Work Group Performance*. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82, No. 2, 262-270 Diakses 12 Oktober 2018
- Kusdi (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. 274 hal
- Mangkunegara. A.A.P (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nufus (2011). *The Effect Of Organizational Citizenship Behavior On Withdrawal Behavior: A Malaysian Study*. *International Journal Of Management and Entrepreneurship*, 1(1):30-40: Diakses 12 Oktober 2022
- Podsakoff (2000). *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3 Diakses 14 Oktober 2018
- Podsakoff & M Kanzie. (2006) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Its Nature, Antecedents, and Consequences, London: SAGE Publication.
- Robbins. S. P (2016). *Perilaku Organisasi Edisi Lengkap*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia
- Saroso. (2017). *Sistem manajemen kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugianto (2010). *Teori Perilaku Organisasi*. <http://zurasaka.com/2008/11/25/perilaku-organisasi>. Diakses tanggal 14 Oktober 2021

- Ticoalu. L. K. (2013). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press
- Vigoda. E. & Goliembiewski, R.T. (2018). *Citizenship Behavior and the Spirit of New Managerialism. A Theoretical Framework and Challenge for Governance*". American Review of Public Administration. Vol. 31 No. 3. September 2018 273-295: Diakses 02 Desember 2022